

Pelayanan Pengaduan Pelayanan Penyedotan Limbah Tinja

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------|--|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 3. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.22/MENLHK/SETJEN/SET.1/3/2017 tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan/atau Perusakan Lingkungan Hidup dan/atau Perusakan Hutan |
| 2 | Persyaratan | <p>Surat Pengaduan tertulis maupun lisan yang memuat informasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas pengadu berupa nama, alamat, nomor telepon yang bisa dihubungi atau email; 2. Lokasi kejadian; 3. Dugaan sumber atau penyebab; 4. Waktu, uraian kejadian dan dampak yang dirasakan. 5. Penyelesaian yang diinginkan; dan 6. Informasi pengaduan pernah atau belum disampaikan ke Instansi Penanggung Jawab. |
| 3 | Prosedur | <p>Pengaduan dapat disampaikan kepada Instansi Penanggung Jawab secara langsung atau tidak langsung</p> <p>A. Penerimaan Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang disampaikan langsung secara lisan kepada petugas, pengadu mengisi formulir pengaduan. 2. Dalam hal pengaduan disampaikan langsung secara tertulis, pengadu melengkapi informasi sesuai dengan formulir pengaduan. 3. Dalam hal pengaduan disampaikan secara tidak langsung melalui media pengaduan berupa telepon atau pesan singkat, petugas menuangkan kedalam formulir pengaduan 4. Dalam hal pengaduan secara tidak langsung melalui media pengaduan berupa surat, surat elektronik, media social tidak perlu dituangkan di dalam formulir pengaduan. 5. Pengaduan dinyatakan lengkap apabila telah memuat seluruh informasi yang dipersyaratkan 6. Dalam hal pengaduan dinyatakan lengkap, petugas mencatat pengaduan ke dalam buku Register Pengaduan dan memberikan Tanda Terima Pengaduan atau nomor register pengaduan paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak informasi pengaduan dinyatakan lengkap. 7. Dalam hal pengaduan belum lengkap, petugas melakukan klarifikasi kepada pengadu untuk melengkapi informasi pengaduan paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima dan apabila batas waktu terlewati namun pengadu belum melengkapi informasi pengaduan, pengaduan tidak diregistrasi. <p>B. Penelaahan Materi Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang telah diregistrasi, dilakukan telaahan terhadap informasi pengaduan. |

| | | |
|---|-----------------|--|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 2. Hasil telaahan berupa kategori : <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan di bidang lingkungan hidup, atau b. Bukan pengaduan lingkungan hidup dan usulan rekomendasi kepada pejabat pemberi tugas berupa : <ol style="list-style-type: none"> a. Pelaksanaan verifikasi pengaduan; b. Pelimpahan pengaduan kepada bidang atau unit kerja di lingkup Instansi; atau c. Pelimpahan pengaduan kepada instansi terkait 3. Apabila pengaduan dikategorikan sebagai Pengaduan bidang Lingkungan Hidup dan kewenangan berada pada Bidang/ unit kerja penerima maka dilakukan verifikasi pengaduan dan apabila kewenangan bukan berada pada bidang/ unit kerja penerima maka dilakukan pelimpahan pengaduan kepada bidang/unit kerja lain di lingkup instansi. 4. Apabila pengaduan dikategorikan bukan sebagai pengaduan lingkungan hidup, pengaduan diteruskan kepada instansi terkait <p>C. Verifikasi Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifikasi bertujuan Untuk memperoleh bukti kebenaran pengaduan atau ketidakbenaran pengaduan dan/atau pelanggaran lain diluar kontek pengaduan 2. Verifikasi meliputi kegiatan pemeriksaan administrasi dan pemeriksaan lapangan 3. Hasil pemeriksaan lapangan dituangkan dalam Berita Acara Verifikasi Pengaduan <p>D. Perumusan Laporan Hasil Verifikasi Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil verifikasi dilaporkan kepada pejabat pemberi tugas yang antara lain memuat kesimpulan dan usulan/saran 2. Kesimpulan hasil verifikasi berupa : <ol style="list-style-type: none"> a. pengaduan terbukti; atau b. pengaduan tidak terbukti. 3. Dalam hal pengaduan terbukti, atau tidak terbukti namun ditemukan pelanggaran lain di luar kontek pengaduan, usulan/saran rekomendasi dapat berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Penerapan sanksi administrasi; b. Penyelesaian sengketa lingkungan hidup di luar pengadilan atau melalui pengadilan; 4. Dalam hal pengaduan tidak terbukti dan tidak ditemukan pelanggaran lain, pengelolaan pengaduan dinyatakan selesai <p>E. Tindak lanjut</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat menindaklanjuti laporan hasil pengaduan 2. Dalam hal pejabat tidak berwenang menindaklanjuti laporan hasil verifikasi, pejabat menyampaikan rekomendasi tindak lanjut kepada atasan langsung 3. Pejabat menyampaikan surat pemberitahuan hasil pengaduan kepada pengadu. |
| 3 | Waktu Pelayanan | <p>15 (lima belas) hari kerja sejak pengaduan dinyatakan lengkap sampai dengan tindak lanjut laporan hasil pengaduan</p> <p>Ketr : Jangka waktu tidak termasuk waktu yang diperlukan dalam pelaksanaan</p> |
| 4 | Biaya/Tarif | Gratis |

| | | |
|----|--|---|
| 5 | Produk Layanan | Surat tidak lanjut atas pengaduan |
| 6 | Pengelolaan Pengaduan | - WA 085742396330 (Adiningrum Dyah Puspita, ST) - WA 082324501937 (Tri Ayu Resti Yuliyanti) |
| 7 | Sarana dan Prasarana | Peraturan perundang undangan, Kamera dan Video, Komputer, Printer, Meja kursi, Ruang Kerja, Garis pengawasan, APD, Pakaian kerja lapangan dan ATK. |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> • Kepala UPTD • Petugas Pelayanan Penyedotan Limbah Tinja • Petugas Pengelola Limbah IPLT |
| 9 | Pengawasan Internal | a. Kepala UPTD Pemrosesan Akhir Sampah dan Limbah b. Kepala Dinas Lingkungan Hidup |
| 10 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | - WA 085742396330 (Adiningrum Dyah Puspita, ST) - WA 082324501937 (Tri Ayu Resti Yuliyanti) |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 6 Orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Transparan dan tepat waktu |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dilindungi oleh peraturan perundang-undangan |
| 14 | Evaluasi Kinerja | dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun dan/ atau apabila terdapat perubahan kebijakan pemerintah |